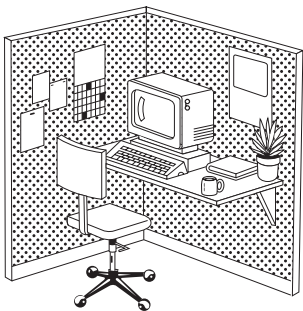


S E
O P

**Drop
skærmen.
Få livet
tilbage**



*”De, som taler mest om
fremskridt, måler den i
kvantitet og ikke i kvalitet.”*

• *George Santayana (1863-1952)*



© 2019 RELATIONWISE A/S &
JØRGEN CHRISTIAN ANDERSEN

Tlf.: 70 268 264
info@relationwise.dk
www.relationwise.dk

Design: Jasna Skroce
Udgivet af: Forlaget Motus

1. udgave, 1. oplag 2019
ISBN: 978-87-997895-6-6



Introduktion 7

En app til alt 12

Paradokset 17

Du er ikke en algoritme 24

SoMe eller SoYou 29

Hold op med at elske alt det nye 34

Din chef 40

Tilbage i Platons hule? 45

Afslutning 49

Noter 53

Litteratur 54

INTRODUKTION

Hvor mange timer har du set på din smartphone i dag? Hvis du siger en time, er det nok snarere to¹. Hvad med skærmen på din computer? Tør du gætte?

Skærmen er det nye sukker. Den danner ikke huller i tænderne, men huller i hovedet. Du begynder at glemme, hvordan du får en rigtig samtale i gang. Du er havnet i C.V. Jørgensens sang "I en blågrå kupé", hvor "Computer Charlie" er på vej til at blive en *human robot*. Den blev skrevet for over 40 år siden, og siden da er computeren krøbet ind i det meste af vores liv.

Godt IT er fremtiden. Det har vi i IT-branchen været gode til at fortælle dig. I en sådan grad, at vi alle går rundt og tror, at teknologien er løsningen på alt. For det er den

da – er den ikke? Vi forventer utrolig meget af teknologien, men vi er samtidig begyndt at forvente mindre af hinanden.

Man skal ikke skide i egen rede – det gør jeg så alligevel. Jeg har været i IT-branchen så længe, at jeg må tilstå, at vi har løjet over for dig. Nok kan teknologi gøre livet bedre – men vi vælger at overse, at teknologi også gør livet dårligere på en række områder.

Vi ser oftere ned i skærmen – og ser samtidig mindre på hinanden.

Skærmen er også så dejlig uforpligtende. Samtalen derimod er forpligtende. De sociale kompetencer svækkes i disse år, og konsekvensen er, at vi ikke opnår særligt stærke relationer i den virkelige verden. Men det er ikke det, verden har behov for netop nu. De fleste danskere vil ikke anbefale deres arbejdsplads² og er klar til at skifte chef og

kolleger ud med nye. Det samme gælder også i parforholdet. Vores loyalitet over for hinanden er blevet gammeldags; noget, der ikke levnes meget plads til i en verden, der kun vil have *det nye*.

Det er ikke kun tiden, vi bruger med computeren, der påvirker os, det er også vores tænkning, der påvirkes af computeren.

Maskintænkning, kalder jeg det. I vores stræben efter at dygtiggøre os med computeren har vi også måttet tilpasse os computeren, dens anderledes logik og det sprog, der følger med.

Det er næsten som Alice i Eventyrland.

Man følger kaninen ned i hullet. Computeren er en mystisk virtuel verden, hvor alt kan

ACCELERATIONS-IRRATIONALITET ³

Det er et paradoks, at hver teknologisk udvikling, der skulle sætte os fri, i stedet binder os. E-mails er hurtigere end breve, men det betyder kun, at vi nu sender "breve" hele tiden. I stedet for at formulere 1 godt spørgsmål til vores kunder stiller vi nu 100. Bare fordi vi kan.

lade sig gøre – ifølge producenterne!!!

Denne bog ændrer intet. Derfor har jeg forsøgt at gøre bogen *kort og godt*.

Som en pixibog for voksne. I stedet skal du se at komme op af hullet og tilbage i den virkelige verden. Så vil du begynde at se undrende på, hvorfor de andre sidder alene foran skærmen.

”Nu skal man til Australien, nu til Maanen, nu ned i en Hule under Jorden, nu Fanden i Vold i Røven — efter en Indvoldsorm; nu skal Teleskopet bruges, nu Mikroskopet: hvo Satan kan holde det ud!”

Søren Kierkegaard gør op med naturvidenskaben, som voksede frem i hans samtid i 1800-tallet. Han mener, at ser vi naturvidenskaben — og dermed teknologien — som det eneste i livet, overser vi de vigtige spørgsmål i livet.

EN APP TIL ALT

Hele teatret sitrer af spænding. Flere tusinde Mac-nørder har samlet sig. Det er d. 9. januar 2007, og Steve Jobs går på scenen på Macworld-konferencen for at præsentere hele verden for den første smartphone, iPhone. Det blev et revolutionerende produkt, som Steve Jobs kirurgisk præcist annoncerede på scenen. Og det ændrede alt.

Blot få år efter bruger alle smartphones. I lommen har man nu lige så stor computerkraft som den computer, der fik den første mand til månen i 1969⁴.

Året efter iPhone 1 blev App Store lanceret, og efter et par måneder var der downloadet 100 mio. programmer. Snart trademark-registrerede Apple deres slogan 'There's an App for That' for at overbevise verden om, at alle problemer kan løses med en app. Men kan teknologi nu også det? Bliver der så færre

singler, bare fordi vi har dating apps? Kan customer relationship apps give os bedre relationer med vores kunder? Måske bliver vi fanget af alle de muligheder, der er. I dag installerer og implementerer vi ivrigt nye smarte apps og IT-løsninger, men måske er det stor ståhej for ingenting.

I virkeligheden er det en gammel drøm, at teknologi skal løse alle vores problemer. En drøm, der har ideologiske rødder fra 70'erne i den amerikanske

counterculture:

Hippiebevægelsen, der møder computeralderen og ser den som den store befrier. Det er et sært møde, som med tiden bliver til en tro på, at maskinerne

kan fabrikere menneskelykke. Det kan man læse om i Fred Turners tankevækkende bog

HAS IT

CHANGED

YOUR LIFE

YET?

• *Slogan fra Compaq*

From Counterculture to Cyberculture: Stewart Brand, the Whole Earth Network, and the Rise of Digital Utopianism. Her finder vi utopisterne, der mener, at teknologien kan sætte os fri af de etablerede institutioner og hierarkier. Man har forudsat, at det er teknologi, der er den store messias. Hvis der er ringe teknologi, handler det alene om at erstatte det med god teknologi.

Teknologien klager ikke, den er forudsigelig, og hvis der sker fejl, kan en programmør fikse problemet. Mennesker, derimod, er komplekse. De stiller spørgsmål. De er uforudsigelige. Det er således nemt at sælge teknologioptimismen til virksomheder, der er på udkig efter besparelser og effektiviseringer. I disse dage hærger teknologi-tornadoen. Ned falder den digitale virksomhed, hvor der ikke er mange *varme hænder* tilbage. Ironisk nok skriger vi alle efter mere nærhed og omsorg. Den primære grund til, at kunderne

forlader en virksomhed, er sjovt nok mangel på omsorg og pleje⁵. Vi er blevet rigtig gode til at tale *om* kunderne og ikke *med* kunderne.

I rationalitetens tidsalder ville det nemmeste nok være en virksomhed uden mennesker.

Mens vi venter, er vi måske i gang med også at lave en digital transformation af medarbejderne, så de bliver lige så rationelle og effektive som

teknologien. Det var måske sådan, C.V.

Jørgensen forestillede sig Computer Charlie. Den digitale medarbejder. Havde Charlie været en arkitekt, der brugte et CAD-softwareprogram på sin computer til at tegne huse dagen lang, var han næppe blevet den

KEYBOARD JOCKEY

En keyboard jockey er en, der er god til at bruge tasterne, men samtidig lever i den tro, at jo mere man taster, desto bedre. I gamle dage også kaldet en papirnusser. Resultatet er det samme.

Charlie, C.V. Jørgensen synger om. Bevares, selvfølgelig er det smartere at udskifte bly-anten og papiret med en skærm. Men hvis Charlie begynder at gemme sig bag skærmen med de evige endeløse e-mails i stedet for at mødes og tale med sine kollegaer og kunder, hvor er så mennesket – Charlie?

Vi vil alle gerne udvikle *killer apps*, men måske dræber vi samtidig glæden ved, at mennesker mødes i den virkelige verden. Som vi skal se senere, løser IT-teknologien ikke bare problemer, den skaber også problemer.

PARADOKSET

Det sku' vær' så godt, og så' det faktisk skidt. Nobelprismodtager i økonomi Robert Solow tillader sig at stille spørgsmålet: Hvad nu, hvis teknologien ikke gør livet bedre? *“Du kan se computeralderen alle steder undtagen i produktivitsstatistikken,”* erklærede Solow. Således fik vi Solows paradoks: Vi kan ikke se en sammenhæng mellem produktivitet og IT-teknologisk fremskridt. Måske er computeren bare ikke så imponerende, som vi gør den til. Måske har vi set de helt store omvæltninger for længe siden. Mon ikke vi hellere vil undvære computeren end glødepæren? Samme tanke finder man i Nicholas G. Carrs bog *Does IT Matter? Information Technology and the Corrosion of Competitive Advantage*. Det er de færreste, der bryder sig om Nicholas G. Carrs budskab, men det er ganske ram-

mende: Det kan godt være, at en virksomhed får software, der giver en konkurrencemæssig fordel, men software er ikke unikt. Konkurrenten får samme software dagen efter.

Når vi alle så gerne vil teknologien, er der så i virkeligheden tale om en flertalsmisforståelse? Begrebet flertalsmisforståelse undersøges af forskere i et ret interessant forsøg: Vil du ud med vennerne og drikke fredag? De fleste siger ja, fordi de gerne vil gøre som flertallet, og fordi de tror, flertallet gerne vil. Men de fleste har faktisk egentlig ikke lyst. Det var en såkaldt flertalsmisforståelse. Måske er det også en flertalsmisforståelse, når vi alle render rundt og tror, IT er så smart.

E-mails, tekstbeskeder og instant messaging bliver hyldet som fantastiske kommunikationsformer. Det er nemt og hurtigt. Det er også gratis. Det er det i mere end

én forstand. Det er oftest ganske uforpligtende at sende en e-mail. Det har resulteret i, at vi spammer hinanden med en masse ligegyldige mails. Du vil sikkert indvende, at stort set alle dine e-mails er vigtige. Det er derfor tankevækkende at læse Steffen Jørgensens selvbiografiske bog om hans lange lægeliv: *Hvis De lige vil sidde helt stille, frue*. Her laver han en gennemgang af de e-mails, han har modtaget de sidste 18 måneder. Af 5.413 e-mails var der tre (3!), der var relevante. Hvordan får en læge så tid til at gennemgå 5.413 e-mails?

Det gør han heller ikke, han lod dem ligge – der var jo noget, der var vigtigere: patienterne.

Men han fik tiden til det, da han sagde op i protest mod Sundhedsplatformen, endnu en ny smart teknologi. Et stykke

CHOOSE

FREEDOM.

• *Slogan fra Toshiba*

software til 2,8 milliarder kroner, der gør, at lægerne nu skal bruge mere tid på at se på skærmen end på deres patienter. Men det kan selvfølgelig også være, lægerne bare er teknologiforskrækkede.

Hvad ville der ske, hvis du kun læste og skrev e-mails i en afgrænset periode én gang om dagen? Hvad nu hvis du kun afsatte en effektiv halv time? I stedet kunne du telefonere eller mødes direkte med dine kollegaer og kunder – i virkeligheden. Næste gang du støder på et problem, er en app eller en ny feature så svaret? Er svaret på en utilfreds kunde endnu mere teknologi, endnu flere analyser og rapporter, der står og blinker? Der er ikke en app til alt! Måske er det de gammeldags sociale relationer, hvor du bare tager en snak med kunden, der skal til? TDC spenderer gerne millioner på virksomhedens digitale udvikling, men lader deres kunder hænge

Nærmest profetisk så Kierkegaard
konsekvenserne af nutidens e-mails:

*“Meddelelser-Midlerne
blive fortræffeligere og for-
træffeligere, der kan trykkes
hurtigere og hurtigere, med
utrolig Hurtighed – men
Meddelelserne blive mere
og mere travle og mere og
mere forvirrende.”*



fast i timelange telefonkøer.

Danmarks helt store svindelnummer, IT Factory, viser, hvor langt man kan nå med at sælge IT som varm luft. Stein Bagger, der både blev blåstemplet af KPMG og vandt priser af Ernst & Young, tog røven på alle. Men man behøver ikke være psykopat for at sælge varm luft. Det kan gøres helt legalt. Kunderne efterspørger det. De klamrer sig nemlig stadig til den illusion, at teknologien kan løse lige netop deres problem.

BLACK SWAN

Udtrykket stammer fra bogen *The Black Swan* (2007), der handler om store begivenheder med et uheldigt udfald, man ikke lige havde forudset. Det bruges ofte om finanskriser og IT-projekter.

Med de første par kapitler har jeg ført dig down the rabbit hole. Hvis du som jeg er

træt af bondefangeri og absurditeter, så vil jeg gerne vise dig vejen op igen. Men pas på, du ikke bliver blændet af lyset, når du vover dig op.

DU ER IKKE EN ALGORITME

Jeg havde engang en kollega, som altid var enormt hjælpsom, men på sådan en lidt for perfekt måde. Jeg havde altid en fornemmelse af, at det ikke kom fra hjertet. Det var, som om der var en skjult hensigt. Du kender sikkert selv sådan en person.

En dag, hvor vi sad sammen over en kop kaffe, kunne jeg ikke dy mig for at spørge ham: Hvad ville du gøre, hvis du fandt 1.000 kr., der lå og flød ved indgangen til mit hus? Min kollega svarede eftertænksomt: Jeg ville da selvfølgelig give dem til dig. Det ville øge chancen for, at du også ville gøre noget godt for mig.

Jeg må indrømme, at jeg gik rundt med sådan en underlig tom fornemmelse efter at være blevet udsat for sådan en opportunistisk

væren. Det gjorde selvfølgelig ekstra ondt, fordi jeg kendte ham. Jeg troede, vi havde opbygget en fortrolighed, i den tid vi havde arbejdet sammen. Var jeg reduceret til et instrument? Han en algoritme? En matematisk formel i en computer. Nytteværdien til venstre skal være større end omkostningerne til højre. Computer says no, hvis du ikke får noget ud af det.

Der er apps til alt, og nu er der også algoritmer til alt. Teknologi-fantasterne er med deres ideologiserede åndløshed ved at fremavle en bestemt slags menneske. Selvfølgelig er der algoritmer, der giver mening, som når Google Maps skal vise dig den korteste vej fra punkt a til b. Men algoritmen bliver en uhyggeligt invasiv, psykopatisk magt i vores liv, når den skal fortælle dig, hvad der er rigtigt og forkert. Forestil jer, at min kollega var faldet i havnen efter en julefrokost. Jeg står på havnekanten og ser ham gispe

efter vejret. Skal jeg vente og se, hvad algoritmen finder frem til – eller instinktivt få ham reddet op?

Hvad er den økonomiske fordel ved at behandle hinanden godt? Det er i princippet det spørgsmål, virksomhedsledere stiller sig selv igen og igen – uden at fortrække en mine. Det er hverdagen. I virkeligheden er det jo et perverst spørgsmål. Vi stiller det, fordi vi søger et svar på, om vi skal gøre noget bestemt eller lade være – og det er algoritmens nyttetænkning, der er dommer.

Virksomhedsledere tror, de er smarte, når deres analyser finder frem til, at 5 % tilfredshedsforøgelse resulterer i 2 % produktivitetsforbedring. En håbløs banalitet. Det absolutte nulpunkt. Det er

GET MORE

OUT OF NOW.

• *Slogan fra Dell*

det, vi andre lærte i børnehaven. Behandler vi Lise ordentligt, så vil hun gerne lege med os, og vi bliver måske endda inviteret hjem til hendes fødselsdag. Men fald nu ikke i fælden. Det er ikke derfor, vi skal behandle Lise ordentligt. Ordentlighed skal eksistere i sig selv, uafhængigt af vores interesser. Det vidste vi jo egentlig godt. Men vi er blevet lokket af nyteloggikkens sirenesang og løber nu forvirrede rundt uden et ståsted.

TALENDE EXCEL-ARK

Mennesker, der leder deres organisationer ud fra et Excel-ark. Alt er gjort op i tal, oftest som kroner og øre.

Vi kan som vok-
sne med fint slips i
ramme alvor bruge tid og penge på konsulenter, der laver ROI-analyser, Return Of Investment. For tænk nu, hvis vi gik i gang med at behandle hinanden lidt bedre – bare for at finde ud af, at det så ikke gav udslag

på bundlinjen? ROI er Cover My Ass-mentalitet. Vi er blevet så bange for at sige det umiddelbare, at vi helst skal gemme os bag analyser og statistikker.

I bedste fald er disse analyser skønne spildte kræfter. I værste fald har dine kollegaer gennemskuet dig, når du sætter et prisskilt på dem. Ledelsen kan lade, som om de passer godt på deres medarbejdere, og medarbejderne vil så lade, som om de passer godt på virksomheden og dens kunder. Et teaterstykke, der udspiller sig på mange danske arbejdspladser.

Næste gang, der står rapport i panden på dig, så tænk på Lise. Spring rapporten over. Sats din røv. Du sparer i øvrigt en masse tid. Og hvem mangler ikke tid?

SOME ELLER SOYOU

”Se vores flotte nye hjemmeside. Logoet og vores visual identity har vi virkelig brugt meget tid på. Følg os på de sociale medier. Her fortæller vi om vores fantastiske produkter.”

Hvem taler du til? Forhåbentlig ikke kunderne. For de er egentlig totalt ligeglade med din virksomhed. Narcissus er historien om den smukke og hovmodige mand, der forelsker sig i sit eget spejlbillede. De antikke grækere vidste godt, at et samfund med narcissister ikke er sundt, så de lader guderne straffe Narcissus med vanvid og død. Heller ikke William Gladstone havde lært den lektion et par tusinde år efter. I 1868 kæmpede han og Benjamin Disraeli om stillingen som premierminister i Storbritannien. Dette var den victorianske æra, så den, der vandt, skulle regere halvdelen af verden. I den sidste uge før valget skete det tilfældigvis, at begge

herrer havde haft den samme unge kvinde til middag. Selvfølgelig spurgte pressen hende, hvilket indtryk rivalerne havde gjort på hende. Hun sagde: *“Efter spisning med Mr. Gladstone troede jeg, han var den smarteste person i England. Men efter spisning med Mr. Disraeli troede jeg, at jeg var den smarteste person i England.”* Gæt, hvem der vandt valget? Manden, der fik andre til at føle sig i centrum: Benjamin Disraeli⁶.

Teknologien har kun givet os mere at spejle os i. Fra iPhonens ”sorte spejl” til de sociale medier. Sociale Medier forkortes ofte SoMe med et smil på læben. For vi ved jo alle godt, at sociale medier ikke er sociale. De er nemlig *sooo* me og meget lidt so you.

IT JUST

WORKS.

• *Slogan for ny version af Microsoft Windows*

Hvem sætter vi i centrum? Når vi ser ned på vores smartphones, ser vi meget lidt op. Vi

har fået tunnelsyn og har efterhånden svært ved at se personerne omkring os. Med Facebook og LinkedIn profiler er vi alle blevet reklamesøjler. Her skaber vi en facade, hvor vi gemmer os bag lækre rejsebilleder, nuttede babyfotos og stenovnsbagte, glutenfri speltboller i en flashy markedsføring. Det er en strøm af envejskommunikation, der ender i støj. Alle snakker. Ingen lytter.

For et år siden talte jeg med en direktør for en større dansk virksomhed. Han brugte et tocifret millionbeløb på markedsføring. Han måtte dog indrømme, at de fleste af pengene var spildt. Da de spurgte deres kunder, hvorfra de havde hørt om virksomheden, svarede 80 % af kunderne, at de havde fået virksomheden anbefalet af venner eller kollegaer.

John Wanamaker (1838-1922) sagde engang: *“Halvdelen af de penge, jeg bruger på reklame, er spildt. Problemet er, at jeg ikke ved hvilken halvdel.”* 100 år efter er det bare blevet værre.

Alligevel gør vi, som vi altid har gjort. Men hvorfor ikke bruge hele marketingbudgettet på eksisterende kunder? Hvis vi ikke var så optaget af os selv, brugte vi nok heller ikke så meget tid på hjemmesiden, på at gøre brochuren helt perfekt, eller på rapporterne, som ingen alligevel læser. For ikke at tale om PowerPointen, som alligevel er glemt dagen efter. Hvis vi bare droppede alt det og tillod os det uperfekte, ville det uden tvivl frigøre uanede mængder af tid. For det nye logo er jo ikke kun noget, kommunikationsafdelingen skal bruge tid på. Det skal også implementeres i hele organisationen og forstyrrer dermed hele organisationen. Det er ikke bare tidskrævende og dyrt, det er også meningsløst. Så hold op med at tro, at du og dit endeløse arbejde er guds gave

PANDORAS ÆSKE

Fra græsk mytologi. Da du først havde åbnet æsken med din første smartphone, blev det umuligt at lukke for den igen.

til menneskeheden. Måske kunne vi i stedet slukke computeren og så være nærværende i de relationer, der betyder noget. Du kan kun vinde respekten blandt dine kollegaer, kunder og alle dem, du har kær, når du vælger skærmen fra og i stedet ser *op på* dem. Så vil de også begynde at se *op til* dig.

HOLD OP MED AT ELSKE ALT DET NYE

Microsoft 10, iPhone 10, Web 2.0, People 4.0. Hvis virksomhederne ikke er med, går de i panik. IT-branchen har med den seneste versionsopgradering løsningen på lige netop dit problem – men også på det problem, du endnu ikke vidste, du havde.

For at kunne sælge endnu mere til dig har vi fundet på en masse bullshit-lingo. Hvad med Customer Relationship Management? Et begreb, der går helt tilbage til begyndelsen af 1970'erne. De første rigtige computer-baserede CRM-løsninger blev introduceret i begyndelsen af halvfemserne. Dvs. for over 25 år siden! Men hvordan bærer vi os ad med at sælge gammel vin på nye flasker efter så mange år? Vi krydrer det med lidt

angelsaksiske ord. Customer Relationship Management lyder eksempelvis mere sexet end kundedatabase. Sproget kan skabe en virkelighed. Nu er teknokratsproget jo ikke det mest fantasifulde, så efter nogen tid begyndte vi bare at kalde det 2.0, så 3.0 – og så går det i ring. Det seneste skud på stammen er at tilføje såkaldt kunstig intelligens til sine produkter. Det lyder jo godt, men ofte er det blot simple statistiske modeller, altså meget langt fra kunstig intelligens. Teknologibegejstringen er måske i virkeligheden bare ét stort illusionsnummer. Den ene hånd lover guld og grønne skove. Mens den anden hånd er godt i gang med at tømme dine lommer.

Ingen spørger os, om vi har brug for en opgraderet version. Refleksionen har trange kår i en tid, hvor tingene skal gå hurtigere og hurtigere. Pia Lauritzen, der forsker i spørgsmål, fandt ud af, at medarbejdere er gode til at stille hvordan-spørgsmål, men

sjældent hvorfor-spørgsmål. Monkey see, monkey do. Hvis vi ikke har tid til at stoppe op og stille spørgsmål, så løfter vi ikke blikket. Vi mister overblikket. Måske er mindre – og ikke mere – svaret. Mindre teknologi, mindre kompleksitet, mindre frustration. Hvor hurtigt går udviklingen egentlig? Teknologieliten vil gerne have os til at tro, at udviklingen går hurtigere og hurtigere. Måske er det en myte. Ifølge Jonathan Huebner toppede udviklingen i 1873, hvis vi ser på, hvilke opfindelser der har haft størst betydning for menneskeheden og vores livsvilkår⁷. Hvad er der egentlig sket de sidste 10 år?

I et menneskeliv oplever vi måske kun 8 årtier – halvdelen i vores arbejdsliv.

Vores fantastiske

opfindelser som vaskemaskinen, fjernsynet, internettet og mobiltelefonen er stort set

THIS CHANGES

EVERYTHING.

AGAIN.

• *Slogan for iPhone4. Apple*

uændrede i det sidste årti. Vaskemaskinen er blevet lidt mere miljøvenlig, fjernsynet tyn- dere, internettet hurtigere, mobiltelefonen mindre – for så at blive større igen. Men jeg kender flere, der har den samme mobiltele- fon, som de købte for 10 år siden. Og sidst jeg mødte dem, var de hverken triste eller sølle. De så faktisk lige så glade ud som alle andre og passede deres arbejde præcis som alle andre. Man tilhører ikke nødvendigvis amish-folket, bare fordi man ikke vil være med på det sidste nye. Det kan være et aktivt valg at være last- mover. Aftal derfor med din softwarele- verandør, at du først vil have den næste opgradering om 10 år. Men så let slipper du nok ikke. Snart vil du have en IT-sælger i røret, der som en anden dommedagsprofet vil prædike død og

BUZZ

Buzz-ord er oftest forkor- telser, engelske ord eller anden leg med ordene med det formål at sløre dit syn for det oftest håbløse banale.

pest over din forretning. Dommedagsprofeter har selvfølgelig altid eksisteret. Det er bare lidt fesent, når det er Hans Peter fra den lokale IT-butik, der synger svanesangen. Men så igen, hvem husker ikke år 2000-problemet, hvor mange computerprogrammer ikke kunne håndtere datoen 1. januar 2000? Fly falder ned, og den moderne verden går under...

For Kierkegaard var travlhed noget af det værste.

“Af alle latterlige ting forekommer det mig at være det allerlatterligste at have travlt.”

Han så på folk, der levede i overhalingsbanen med øje for profit og produktion, som forhastede: Folk, der har travlt, tager ikke livet alvorligt, mener Kierkegaard. De tror, det handler om at præstere noget, om at efterlade store slotte og imperier.’



DIN CHEF

Hvem arbejder du egentlig for? Thomas Borgen? Stein Bagger? Har du et godt arbejdsliv? Du er vel egentlig ret ligeglad med den nye version af jeres IT-system. Implementeringen, der skulle have taget et par måneder, blev til et par år – af dit liv. Hvorfor skulle man ikke bare skride, hvis man finder arbejdet bag skærmen meningsløst?

800.000 danskere skifter arbejde. Årligt! Hvorfor? Måske er det ikke en søgen efter noget bedre. Måske er det mere en flugt. Vi er trætte af at være Computer Charlie. Eller Charlie Chaplin i Modern Times, hvor vi kæmper for at følge med maskineriet. For hvad er egentlig forskellen på den ikoniske scene, hvor Charlie Chaplin arbejder ved samlebåndet, og os andre, der skriver e-mail efter e-mail efter e-mail? Til sidst bliver Charlie Chaplin opslugt af maskinen. På

samme måde, som vi bliver opslugt af vores endeløse arbejde foran skærmen, på jobbet, i toget, og inden vi går i seng.

Ifølge Alexander Kjerulf, der har arbejdet med arbejdsglæde gennem mange år, kan arbejdsglæde koges ned til bare to ting:

De relationer, vi har med hinanden, og de resultater, vi skaber *for* hinanden. Men når vi taler til hinanden igennem maskiner, og når vores hverdag fyldes med e-mails, rapporter og møder, kan det være svært at se, hvilken reel forskel vi gør for andre, og hvad er der så tilbage af arbejdsglæden? Der bliver måske kompenseret med gode lønninger.

Men er det ikke et fattigt arbejdsliv, hvis vi lever af “brød” alene? Selvom vi drikker champagne til. Vi kan lave nok så meget teambuilding og personalepleje og nok så mange frokostordninger, men selvom

EMPOWERING

PEOPLE.

• *Slogan fra Acer*

man giver en gris læbestift på, så er det stadig en gris. Når en presset bankverden fortæller, at nu skal man sætte etikken før profitten, så fortæller det, at absurditeten har været en normalitet i mange år. Ærlighed, troskab, næstekærlighed og andre dyder er ikke ligefrem det, man snakker om ved kaffemaskinen på de fleste arbejdspladser. I stedet bruges pauserne – og sikkert også en del af arbejdstiden – på at handle ind på nettet og tjekke sin Facebookprofil⁸.

Det er næppe kun konkurrenten, der har flossede kanter. Vi drukner nærmest i en syndflod af hvidvask, skattesnyd og svindel. Fra toppen af dansk erhvervsliv til almindelige offentligt ansatte – alle lader algoritmens nyttetænkning herske. Uden en stærk kultur af ordentlighed skal der kun en enkelt svag sjæl til at sejle din virksomhed ud i en *shitstorm*.

Heldigvis er der virksomheder, hvor menneskene bag ikke bare tænker, de er et

selskab, men derimod at de er et fællesskab. En del af noget større, et samfund, hvor der stadig tales om samfundssind. Et efterhånden altmodisch ord på linje med oldgræsk. Gammeldags som Irma, der modigt gik forrest allerede i 1994 og fjernede alle æg fra burhøns fra sine hylde. Derefter fulgte resten af detailbranchen. Det tog dem flere år. Eller Arbejdernes Landsbank, der er en bank for alle, modsat rigmandsbanken Danske Bank. Sidstnævnte var dog ikke for fin til at lade alle skatteydere hjælpe med at få bugt med deres selvskabte problemer under finanskrisen. Derimod har Irma vist sin

POWERPOINT KOMA

En tilstand, hvor intetsigende PowerPoint slides – det ene efter det andet – skaber en trancelignende tilstand hos modtageren. En dyb bevidstløshed. Alligevel er PowerPoints et uhyre populært værktøj på mange arbejdspladser. Måske fordi det er nemmere at ændre et slide end at ændre noget i den virkelige verden.

holdbarhed og kørt forretningen siden 1886, og Arbejdernes Landsbank holder 100-års fødselsdag i 2019.

Er du ansat i IT-branchen, tænker din direktør næppe så langsigtet. Imens han går og holder skåltaler om, hvordan I skal ændre verden, drømmer han i virkeligheden om et exit, et cash out, hvor et salg til Google vil blive betragtet som at finde paradiset.

Livet er kort. Hvorfor ikke søge mod virksomheder med et menneskeligt ansigt, der bliver respekteret af deres medarbejdere, kunder og samfundet?

TILBAGE I PLATONS HULE?

Hvis vi lever det meste af livet bag skærmen og ser virkeligheden i pixels, så ender vi som slaverne i Platons berømte hulelignelse. Cirka år 400 f.Kr. fortæller Platon om slaverne i hulerne, der kun ser livet som silhuetter fra de skygger, som bålet i hulen giver. For dem er det deres virkelighed. Det sker så, at en slave faktisk vender sig om og ser bålet. Han ser lyset og sandheden og den virkelige verden. Den oplyste mand vil nu fortælle det gode budskab og have de andre slaver til også at se lyset. Men slaverne føler sig trygge med de velkendte silhuetter og ønsker ikke at vende sig om. Således vil mange i dag ikke se op fra deres skærm for at se virkeligheden. Hvad med den næste generation, der er blevet født med skærmen? Er de så også født

i hulen?

Sidder du foran computeren, downloader nye apps, tænker som en algoritme, og kan du slet ikke lade være med at hive din iPad frem, når der er noget, der skal forklares? Så kommer dine børn til at gøre det samme. For hvilke historier fortæller du dine børn, når dagen er omme? Om de mange e-mails, du skrev? Om rapporterne og analyserne, du fik lavet? De mange lækre PowerPoints på de endeløse møder? Bare på e-mails bruger den gennemsnitlige vidensarbejder ifølge en McKinsey-rapport 28 % af arbejdstiden⁹. På et 40 år langt arbejdsliv svarer e-maildelen til 11,2 år. Lad den stå et øjeblik. Har du ligesom mig svært ved at gengive bare et par af de e-mails, du skrev tidligere på dagen? Måske er det, fordi de fleste egentlig bare er ligegyldige.

Når vi har fået fortalt, at IT er fremtiden,

så giver vi vores børn uhindret adgang til teknologien i den gode tro på, at de så bliver dygtige som fremtidens medarbejdere. Men klassekammeraterne mødes nu online i stedet for i den virkelige verden. Ironisk nok er vi på de såkaldt sociale medier ensomme – sammen. Internettet er den perfekte eskapisme, hvor vi skaber den perfekte facade af os selv. Nu må man ikke blot være sig selv længere. Det er nemlig kedeligt. Vi kan midt i en samtale, f.eks. ved spisebordet, finde på at tage telefonen frem. Fordi der lige var noget, der var vigtigt. I virkeligheden sub-kommunikerer det en *ligegyldighed* over for andre. Man er *ligeglad*. Måske er det på tide at udskifte high tech med “high touch”. Hvis vi brugte tiden på at gøre de rigtige

THE WHOLE

WORLD

IN YOUR HANDS.

• *Slogan for Playstation. Sony*

mennesker ude i virkeligheden glade, havde vi som forældre måske også bedre historier at fortælle vores børn.

I computeralderen er alt degraderet til tal. En numerisk tidsalder. Således kan man blive en 12-talspige. Men er man en god veninde? Hvad er værdien af venskab? Hvis ikke et

tal eller en markeds-
værdi kan udgøre

det, kan vi i vores
hoveder ikke længere
compute (beregne) det.

Hvad er værdien af
Shakespeare? Prisen

på hans bøger? Det

kan man ikke sætte pris på. De er nemlig
uvurderlige. Det uvurderlige er skabt af
flere tusinde års civiliseringsproces og
ikke af pixels eller silhuetter.

PRE-INTERNET HJERNE

En hjerne fra dengang, hvor man ikke fik panikangst, bare fordi man havde glemt sin smartphone eller manglede wifi.

AFSLUTNING

Ifølge Kierkegaard kræver livet langsommelighed. Det, som betyder noget i tilværelsen, er sociale relationer, eftertænksomhed og kærlighed. Ved at være for travl holder man disse forhold i en armlængde fra sig. Men ifølge Kierkegaard er det netop en del af opskriften på et rigt liv. I travlheden får du ikke tid til at vælge, hvilke værdier der skal styre dit liv og handlinger. I stedet lader man sig styre af andre.

Inden du smider computeren ud ad vinduet fra din kontorbygning og bliver maskinstormer, så brug en tænkepause på, hvordan du i stedet kan genskabe balancen mellem teknologien og mennesket. Teknologien er fantastisk. Men har du et *relational problem*, med f.eks. dine kunder og kollegaer, så bliver teknologien aldrig mere end et simpelt redskab, du skal bruge til at bygge et smukt

hus. Det koster knofedt at opbygge gode relationer.

Hvad kan jeg gøre?

“Det skal mærkes, at vi lever”, siger Benny Andersen og Johannes Møllehave i bogen med samme titel. Problemet er, at vi ikke kan mærke hinanden, når vi gemmer os bag skærmen, PowerPoints og konsulentsnak. Det kræver mod at se op og tage armtag med virkeligheden. Sig nej tak til e-mails. Ring folk op i stedet, eller mød dem ansigt til ansigt. Sig nej til pseudo-arbejde. Vi behøver ikke en længere analyse og en flere sider lang rapport, før vi tør handle. Nu må vi have *svesken på disken* og sige tingene, som de er. Er kunderne utilfredse, så gider de ikke udfylde komplicerede klageformularer på firmaets hjemmeside. De søger den personlige kontakt. Et andet menneske, som gider lytte til deres problemer og frustrationer. 5 minutter

med en utilfreds kunde er bedre end 3 uger med en managementkonsulent.

Næste gang, du skal på kursus eller bliver præsenteret for en fagbog om networking, digital tænkning, sociale medier, CRM, disruption eller andet oftest komplet ligegyldigt, så sig nej. Eller pjæk. Der er ikke brug for mere uddannelse. Men dannelse. Find mennesket i dig selv. Læs Henrik Pontoppidans *Lykke-Per* eller John Williams *Stoner*. De er tidløse. De bliver ikke forældede og skal ikke opdateres som jeres sidste IT-projekt. Du vil begynde at forstå andre mennesker bedre. Måske du kan blive en bedre kollega. Måske du endelig forstår, du kun er noget i kraft af andre.

“Du ER ikke dit job”. Arbejd det, du skal, og ikke mere. Aristoteles skal have sagt: *”Jo mindre vi arbejder, desto mere menneske bliver vi.”* Eller med andre ord: Jo mere vi arbejder,

desto mindre menneske bliver vi. Gå hjem, når kl. er fire. Sig nej til overarbejde. Overvej at gå ned i tid. Se i stedet din familie. Eller tag et sabbatår, hvor du tager børnene på en dannelsesrejse rundt i Europa. Lad iPad'en og Fortnite blive hjemme. Læs i stedet op af *Sofies verden*. Klæd dem på til livet. Som astrofysiker Anja C. Andersen har sagt, når hun ser op mod stjernerne: *"Livet handler om at give livet videre. Alt andet, som dit arbejde, er bare fyld"*¹⁰.

NOTER

¹ Læs mere om studiet her

<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0139004>

² Undersøgelse foretaget af Cornerstone OnDemand og International Data Corporation

<https://finans.dk/erhverv/ECE10931909/mange-danskere-vil-ikke-anbefale-deres-arbejdsplads-til-andre/>

³ Hartmuth Rosa: Acceleration og fremmedgørelse, 2013

⁴ <https://www.zmescience.com/research/technology/smartphone-power-compared-to-apollo-432/>

⁵ Oprindeligt Tarp Studies, 1999, hvoraf det fremgår, at 68 % af kunderne forlader en virksomhed pga. 'manglende omsorg og pleje'. Lignende konklusion findes i flere andre analyser fra virksomheder, der arbejder med kundetilfredshed, herunder Relationwise A/S

⁶ The Great Rivalry: Disraeli and Gladstone by Dick Leonard

⁷ Jonathan Huebner, 2005. <http://accelerating.org/articles/InnovationHuebnerTFSC2005.pdf>

⁸ Flere undersøgelser indikerer dette. Bl.a. har Epinion udført en undersøgelse for HK/Privat med 1.208 medlemmer, 2018. Se også www.finans.dk/artikel/ECE6070763/Danskerne-netshopper-i-arbejdstiden

⁹ International Data Corporation (IDC); McKinsey Global Institute analysis. Se også <https://www.mckinsey.com/industries/high-tech/our-insights/the-social-economy>

¹⁰ Anja C. Andersen på Nationalmuseet 13. december 2018.



LITTERATUR

Der ligger mange forskellige bøger, undersøgelser, filosofiske værker og journalistiske artikler bag arbejdet med denne bog. Men hvis du gerne vil læse videre, vil jeg anbefale følgende tre bøger:

Dennis Nørmark & Anders Fogh Jensen: Pseudoarbejde, 2018

Bent Meier Sørensen: Skærmens magi, 2018

Corinne Maier: Goddag til dovenskaben, 2005

S E

O P

Hvor mange timer har du set på din smart-phone i dag? Hvis du siger en time, er det nok snarere to. Hvad med skærmen på din computer? Tør du gætte?

Den teknologiske udvikling, der egentlig skulle befri os, binder os stadig mere til skærmen. Midt imellem de ligegyldige e-mails, vi aldrig læser, PowerPoints og Excel ark, glemmer vi at se op og tale sammen. Vi har bildt hinanden ind, at teknologien vil løse vores problemer. Af ren begejstring overser vi, hvad vi samtidig afvikler.

Bogen er ikke en indføring – det er en vej ud.



9 788799 789566

En pixibog for voksne.

